

سياسة الشراء، الإرجاع والتبديل

- يمكن إرجاع و/أو استبدال منتج عن طريق إرسال طلب إلغاء بإحدى الطرق التالية:
  - عن طريق البريد الإلكتروني: help@silal.app
  - عن طريق الواتس آب: +9720503678811
  - عن طريق المحادثة الفوريّة داخل التطبيق عبر خدمة الزبائن.
  - للمزيد من الخيارات اضغط للتواصل مع سلال.

شروط عامة

- اذا تم الموافقة على طلب التبديل/الإرجاع، ستتم معالجة الطلب خلال 4-8 أيام عمل رسمي.
- يحق للشركة رفض طلب التبديل أو الإرجاع في حال مخالفته لسياسة التبديل/الإرجاع أو في حال استعمال المنتج أو اتلافه.
- يرجى قراءة تعليمات الاستلام والتفعيل، ان وجدت، بتمعن.
- يفضل تصوير فتح الطرد بعد الاستلام وخاصة طرود المنتجات الكهربائية والالكترونية. يرجى الانتباه أن بعض المنتجات يجب تفعيلها عن طريق فني مرخص من المستورد الرسمي فقط، وذلك لضمان كفالتها.
- في أي حالة ارجاع او تبديل، يجب اعادة المنتج بالكامل من قبل العميل مع جميع الملحقات المصاحبة أو الهدايا المجانية الموجودة فيه.
- يجوز للعميل إلغاء الصفقة التي تتم على منصة سلال وفقا لما هو محدد في أنظمة الموقع ووفقا لأحكام قانون حماية المستهلك-1981 واللوائح المترتبة عليه (في حالة وجود تعارض بين أحكام هذه السياسة و/أو أحكام أنظمة الموقع وأحكام القانون تسود أحكام القانون).

فيما يلي الأحكام الرئيسية للشروط وسياسة الشراء و الإلغاء و الإرجاع والاستبدال:

سياسة الشراء

- يمكن لأي مستخدم الشراء عن طريق المنصة وفقًا لشروط الاستخدام وسياسة الخصوصية.
- عند القيام بطلب شراء لأي منتج من خلال المنصة فيكون الطلب منوط بتوفره وقبوله من طرف المتجر على المنصة، وسيتم تأكيد قبول الطلب في أقرب وقت ممكن على أن لا تتعدى 24 ساعة في إطار أيام عمل المتجر.
- يلتزم العميل أن يكون متوفرا عند الموعد المتفق عليه لاستلام المنتج، وفي حالة عدم التزامه بذلك، فيمكن لسلال مطالبته بدفع رسوم إضافية للنقل والتوصيل.
- لا يمكن للعميل التعديل على الطلب بعد إتمام الشحن. مع هذا، يمكن للعميل إلغاء الطلب مباشرة عن طريق المنصة قبل قبوله من طرف المتجر.
- يرجى قراءة وصف المنتج قبل شرائه حيث أن سلال لا تتحمل أي خلل ناتج عن عدم معرفة مواصفات المنتج.

سياسة الإلغاء التبديل

- على العميل التأكد من المنتج عند استلام الطرد بوجود موظف التوصيل.
- يسمح بطلب التبديل خلال 14 يوم من استلام المنتج، وتكون الموافقة على الطلب منوّطة بموافقة سلال فقط.
- يبدل المنتج مجاناً في حال وجود خلل في المنتج أو عدم مطابقة في المواصفات الموضحة في صفحة المنتج على الموقع.
- في حال عدم وجود خلل في المنتج يسمح بتبديل المنتج بمنتج آخر بنفس السعر غير شامل رسوم التوصيل، او بمنتج آخر بسعر اعلى مع دفع فرقية السعر ورسوم التبديل، بإمكان العميل إيصال المنتج بنفسه لخدمة الزبائن.
- على العميل الاحتفاظ بفاتورة المنتج المستلم المرفقة بالطرد لأهميتها الكبيرة في إتمام عملية التبديل بالشكل السليم.
- يرفع طلب التبديل من خلال التواصل مع خدمة الزبائن.
- يمكن لخدمة الزبائن طلب صور للمنتج قبل الموافقة على استبداله.

- في حالة التبديل، من الممكن أن تكون هناك رسوم شحن او توصيل.

سياسة الإرجاع

- يمكن للعميل إرجاع منتج خلال 14 يوم من يوم استلام المنتج، أو من يوم تلقي تفاصيل الصفقة - المتأخر من بينهما.
  - o على الرغم مما سبق ذكره، يمكن للعميل من ذوي الاحتياجات الخاصة او المسن البالغ من العمر 65 عاما وما فوق أو الوافدين الجدد، كما هو محدد في القانون وفي لوائح الموقع، الغاء صفقة الشراء خلال 4 أشهر من يوم استلام المنتج أو من يوم تلقي تفاصيل الصفقة - المتأخر من بينهما.
  - o إذا رغب عميل من ذوي الإعاقة أو مواطن مسن أو وافد جديد في إلغاء معاملة شراء، فقد يطلب منه ممثلو الشركة تقديم إثبات أنه يستوفي الشروط المطلوبة.
- يحق للموقع جباية رسوم الغاء بنسبة 5% من الصفقة او 100 شيكل جديد - الاقل من بينهما، إلا إذا كان الإرجاع نتيجة عيب أو عطل مسبق في المنتج و/أو عدم تطابقه مع طلب الشراء.
- في حالة استوجب على سلال الوصول للعميل لاستلام المنتج فيتم تنسيق موعد مع العميل ويكون عليه الالتزام به، وفي حالة عدم التزامه، فيمكن لسلال مطالبته بدفع رسوم النقل والتوصيل.
- يجب أن يكون المنتج المرتجع كاملا وغير مستعمل وغير منتقص وقابل لإعادة البيع وأن يكون في عبوته الأصلية (بما في ذلك الملصقات) وبدون تلف و/أو عيب من أي نوع. يرجى الانتباه أن توصيل السلع بالكهرباء أو الغاز أو المياه يعتبر استعمالا لها.
- لا يتم قبول طلب الإرجاع في حال إتلاف العميل لكرتونة المنتج أو غلافه.
- سيتم رد ثمن المنتج عن طريق إيداع بطاقة الائتمان أو عن طريق حوالة بنكية او شيك رهنا بالامتثال لمتطلبات القانون.
- في حالة الارجاع، يتوجب على العميل دفع رسوم الشحن/التوصيل عملية الارجاع او ارجاع المنتج بنفسه الى مكاتب سلال، الا اذا كان سبب الإرجاع عطب أو عطل في المنتج نفسه او عدم تطابق.

- يحق لموظف التوصيل فحص المنتج المرتجع قبل استلامه من العميل.
- يحق لسلال رفض طلب الإرجاع في حال مخالفته سياسة الإرجاع.
- لا يحق للعميل إلغاء صفقة شراء من أجل الانتقاص من حق الشركة في المطالبة بتعويضات في حالة إرجاع المنتجات التي انخفضت قيمتها نتيجة تدهور كبير في حالتها أثناء وجودها في حوزة العميل، بما في ذلك في حالة إرجاع منتج تم استخدامه، تم فتح عبوته أو تلفها أو إفسادها و/أو تعرضت لأي ضرر.

بعض الحالات التي لا يمكن بها إرجاع المنتج:

- لا يمكن إرجاع منتج تم تصميمه حسب طلب العميل تصميم خاص.
- لا يمكن إرجاع الأدوية والمكمّلات الغذائيّة.
- لا يمكن إرجاع الملابس الداخليّة أو ملابس السباحة.
- منتجات لا يمكن إرجاعها بحسب قانون حماية المستهلك.

القصر 1، بيت صفافا القدس - رقم ضريبي 516520889 - تواصل عبر ■ support@silal.app ■ +972503678811